



Ministerie van Justitie en Veiligheid

Bijlage B Programma van Wensen

Europese aanbesteding

**Inhuur flexibele arbeidskrachten op basis van een
uitzendovereenkomst ten behoeve van DJI DGV
(IFA DJI DGV 2024)**

Kenmerk IUC DJI/INEA/NA/2024-01

Datum 27 oktober 2023

Versie Publicatie

In hoofdstuk 5 van het Beschrijvend Document is uitgelegd dat de beoogde Raamovereenkomst zal worden gegund aan de Inschrijver die de hoogste totaalscore behaalt op het gunningscriterium. Onderdeel van dit gunningscriterium zijn de zogeheten 'wensen'.

Graag ontvangen wij enerzijds meer informatie over hoe u de beschreven opdracht zou invullen. Anderzijds bieden wij u de mogelijkheid om u te onderscheiden en te presenteren als mogelijke contractpartner van de Aanbestedende dienst.

Het Programma van Wensen bestaat uit de volgende hoofdstukken:

1. Gunningscriterium en subgunningscriteria;
2. Toelichting Wensen;
3. Beoordelingsmethodiek.

1 Inschrijfvoorschriften wensuitwerking

1.1 Wensuitwerking

Inschrijver dient als onderdeel van zijn Inschrijving een document 'wensuitwerking' in waarin hij zijn antwoorden op de wensen opneemt. Bij het opstellen van de wensuitwerking houdt Inschrijver rekening met de doelstelling, vraagstelling en het beoordelingskader van de betreffende wens, zoals opgenomen in hoofdstuk 2 van dit Programma van Wensen.

1.2 Geen format, wel voorschriften

Er is voor de wensuitwerking geen verplicht format voorgeschreven, maar Inschrijver moet zich bij het opstellen van de wensuitwerking wel houden aan de inschrijfvoorschriften opgenomen in onderstaande paragrafen.

1.3 Omvang van de wensuitwerking

Per wens is vermeld hoeveel A4-pagina's de uitwerking van die wens mag beslaan.

Het is toegestaan om, in aanvulling op het maximumaantal A4-pagina's, een voorblad toe te voegen. Wat op het voorblad staat, wordt niet betrokken bij de beoordeling.

Het maximaal aantal pagina's is inclusief eventuele bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc. Bij overschrijding van het maximumaantal pagina's wordt het gedeelte dat deze overschrijding betreft terzijde gelegd en zal de beoordeling en de daaruit voortvloeiende score slechts gebaseerd zijn op het maximum gestelde aantal pagina's. Het aantal pagina's, betreft het aantal enkelvoudig beschreven pagina's.

Bij de beantwoording dient Inschrijver gebruik te maken van het lettertype Arial, puntsgrootte 9 of een lettertype met vergelijkbare grootte / stijl en een regelafstand van 1,0 of groter. Indien gebruik wordt gemaakt van bijlagen, tabellen, schema's, figuren etc. dient u rekening te houden met de leesbaarheid.

Het gebruik van een grotere puntsgrootte is toegestaan, bijvoorbeeld voor de titel van de wensuitwerkingen.

Om gelijkheid in beoordeling te kunnen waarborgen worden toegevoegde linken/weblinks of verwijzingen anderszins niet beoordeeld. Let op dat uw beschrijving niet in tegenspraak is met de gestelde eisen in het Programma van Eisen. Dit wordt gezien als een voorwaardelijke inschrijving en dan kunt u dus niet voor gunning in aanmerking komen.

1.4 Elke wens een eigen uitwerking en eigen beoordeling

Inschrijver dient elke wens separaat uit te werken en daarbij duidelijk aan te geven op welke wens de uitwerking betrekking heeft. Bijvoorbeeld 'wens 2' en vervolgens de uitwerking van de wens 2.

Bij de beoordeling van de wensuitwerking wordt steeds uitsluitend beoordeeld op wat bij de betreffende wens is uitgewerkt. Dat betekent dat bijvoorbeeld bij de beoordeling van de wensuitwerking voor wens 2 geen rekening wordt gehouden met wat staat in de wensuitwerking voor wens 1.

2 Toelichting Wensen

2.1 Wens 1 – Samenwerking / communicatie / continuïteitsborging (maximaal 350 punten)

Doelstelling

Tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst is het mogelijk dat er een situatie ontstaat waarbij ongewenste uitstroom* het resultaat kan zijn. DJI DGV vindt het van belang dat Partijen gezamenlijk optrekken bij dergelijke situaties. Dit kunnen acties zijn ter preventie van ongewenste uitstroom en acties die worden genomen als de situatie zich toch voordoet. Uiteraard geeft DJI DGV leiding en toezicht aan de Uitzendkracht, maar DJI DGV ziet een belangrijke rol weggelegd voor Opdrachtnemer bij het zoveel mogelijk borgen van inzet van Uitzendkrachten (continuïteitsborging).

* Zie voor de definitie tabblad 'definities' in bijlage O 'KPI scorecard'.

DJI DGV ziet graag dat zoveel mogelijk wordt voorkomen dat zich de volgende voorbeeldsituatie voordoet:

- Slecht functioneren van Uitzendkracht: dus klacht inlener in zaken van kwaliteit, houding en gedrag.

Vraagstelling

U wordt gevraagd voor de voorbeeldsituatie uit te werken:

- welke acties op welk moment worden genomen om zoveel als mogelijk te voorkomen dat zo'n situatie zich voordoet,
- welke acties op welk moment worden genomen als zo'n situatie zich toch voordoet en
- per actie: welke rol u voor uzelf ziet en wat u verwacht van DJI DGV.

De wensuitwerking heeft een omvang van **maximaal 2 pagina's**.

Beoordelingskader

Er wordt beoordeeld in hoeverre met de wensuitwerking wordt voldaan aan het in deze wens gevraagde, waarbij in onderlinge samenhang wordt beoordeeld op

- Volledigheid: wordt ingegaan op alles wat in de vraagstelling staat;
- Concreetheid: is de uitwerking niet voor meerdere interpretaties vatbaar of abstract en hoeft de beoordelaar geen aannames te doen;
- Uitvoerbaarheid: kan het aangeboden daadwerkelijk worden gerealiseerd;
- Doeltreffendheid: leidt de aanpak tot resultaten die bijdragen aan het behalen van de doelstelling van de wens.

2.2 Wens 2 – Kennisborging (maximaal 250 punten)

Doelstelling

Het is mogelijk dat gedurende de Raamovereenkomst roulatie is bij Personeel van Opdrachtnemer dat betrokken is bij het proces van Offerteaanvraag tot en met het sluiten van de Nadere Overeenkomst. DJI DGV wenst samen te werken met een Opdrachtnemer die ook bij wisseling van Personeel van Opdrachtnemer de kennis van processen, werkwijze en behoefte van DJI DGV borgt.

Vraagstelling

Inschrijver wordt gevraagd om te beschrijven hoe hij invulling geeft aan de doelstelling en om hierbij in ieder geval te omschrijven:

- hoe Inschrijver ervoor zorgt dat hij zowel de kennis van processen, werkwijze, behoefte van DJI DGV, verkrijgt en borgt;
- welke contactmomenten Inschrijver aangaat, met welk doel, op welk moment, welke vorm en met welke functionaris van Deelnemer.

De wensuitwerking heeft een omvang van **maximaal 2 pagina's**.

Beoordelingskader

Er wordt beoordeeld in hoeverre met de wensuitwerking wordt voldaan aan het in deze wens gevraagde, waarbij in onderlinge samenhang wordt beoordeeld op

- Volledigheid: wordt ingegaan op alles wat in de vraagstelling staat;
- Concreetheid: is de uitwerking niet voor meerdere interpretaties vatbaar of abstract en hoeft de beoordelaar geen aannames te doen;
- Uitvoerbaarheid: kan het aangeboden daadwerkelijk worden gerealiseerd;
- Doeltreffendheid: leidt de aanpak tot resultaten die bijdragen aan het behalen van de doelstelling van de wens.

2.3 Wens 3 – Testomgeving webportaal (maximaal 150 punten)

Doelstelling

De Offerteaanvragen voor inzet van Uitzendkrachten vinden plaats in het door de Opdrachtnemer beschikbaar gestelde webportaal. Het webportaal dient te voldoen aan het gestelde in het Programma van Eisen. De gebruikers van het webportaal aan de zijde van DJI DGV zijn voornamelijk hoofden van een geloofsovertuiging. Een hoofd van een geloofsovertuiging is verantwoordelijk voor de personele bezetting van 'diens' geloof.

DJI DGV vindt het bij deze wens belangrijk dat het webportaal gebruiksvriendelijk, overzichtelijk en snel is. Het webportaal dient te voldoen aan het gestelde in hoofdstuk 9 van bijlage A, 'Programma van Eisen'. Voor deze wens wordt specifiek gelet op een aantal functionaliteiten die vrijwel dagelijks door gebruikers van DJI DGV worden gebruikt.

Vraagstelling

Er wordt gevraagd om het webportaal in een testomgeving beschikbaar te stellen. De testomgeving dient identiek te zijn aan de in productieomgeving te gebruiken webportaal. Voorbereiding in de testomgeving door Inschrijver:

- 6 fictieve Offerteaanvragen van 3 verschillende geloofsovertuigingen, waaraan reeds een Uitzendkracht is gekoppeld, én
- 10 fictieve diensten van 3 verschillende geloofsovertuigingen -de diensten zijn reeds uitgevoerd door Uitzendkrachten – waarvan de uren door het hoofd van desbetreffende geloofsovertuiging kunnen worden
 - ingezien en/of;
 - gewijzigd en/of;
 - geaccordeerd en/of;
 - afgewezen.

Inschrijver wordt gevraagd in de testomgeving het volgende beschikbaar te stellen:

1. Inlogmogelijkheid: Inschrijver dient voor drie gebruikers inloggegevens voor de testomgeving beschikbaar te stellen waarmee deze gebruikers desgewenst gelijktijdig toegang kunnen verkrijgen tot de onder punt 3 genoemde functionaliteiten. Iedere gebruiker is verantwoordelijk voor een andere geloofsovertuiging. De inloggegevens zijn verwerkt in de onder punt 2 genoemde handleiding.
2. Handleiding: Inschrijver dient een beknopte handleiding van maximaal vijf pagina's A4 voor gebruikers van DJI DGV beschikbaar te stellen met betrekking tot het onder punt 1 genoemde inloggen en de onder punt 3 genoemde functionaliteiten. De handleiding kan zowel schriftelijk als middels video* ingediend worden.

* Het is toegestaan om de handleiding als video in te dienen. De maximale duur van de video is 10 minuten. Hierbij dient opgemerkt te worden dat de video de beoordelingscommissie ondersteuning dient te bieden om de gevraagde functionaliteiten uit te kunnen voeren. Voor de volledigheid wordt u er op gewezen dat onduidelijkheden - bijvoorbeeld als gevolg van het ontbreken van audio of onvoldoende duidelijk welke handeling uitgevoerd dient te worden - voor rekening en risico van Inschrijver zijn.

Mocht er zowel een video als een tekstuele handleiding ingediend worden, hanteert de beoordelingscommissie alleen de tekstuele handleiding voor de beoordeling.

3. Functionaliteiten, deze betreffen in ieder geval:
 - Het op locatieniveau indienen van een Offerteaanvraag;
 - Het wijzigen van een reeds ingediende Offerteaanvraag;
 - Het kunnen inzien van een Offerteaanvraag waaraan reeds een Uitzendkracht is gekoppeld;

- Accorderen van gewerkte uren, ofwel door akkoord te geven op uren die door de Uitzendkracht zelf zijn ingediend in het webportaal ofwel door het invullen en (daarmee) accorderen van gewerkte uren in de webportaal door het hoofd van de geloofsovertuiging;
- Accorderen van overige kosten van de Verklaring Omtrent Gedrag (VOG);
- Het kunnen verlengen of beëindigen van de opdracht van Uitzendkracht.
- Het kunnen exporteren van een totaaloverzicht van Offerteaanvragen die in behandeling, in uitvoering en reeds afgerond zijn.

Beoordelingskader

Er wordt, in onderlinge samenhang bezien, beoordeeld op de mate waarin en de wijze waarop:

- de gevraagde inlogmogelijkheid beschikbaar is;
- de gevraagde handleiding beschikbaar en overzichtelijk is;
- de gevraagde functionaliteiten gebruiksvriendelijk* zijn.

* Gebruiksvriendelijk geldt in onderhavige aanbesteding als: De mate waarin de uit te voeren handelingen logisch en intuïtief zijn, de mate van efficiency (hoeveelheid handelingen en tijd die benodigd zijn om het gewenste resultaat te bereiken) en de mate van effectiviteit (de mate waarin het aangeboden over functionaliteit beschikt die van toegevoegde waarde is voor de gebruiker).

3 Beoordelaars en beoordelingssystematiek

3.1 Beoordelaars

De beoordeling van de wensuitwerkingen wordt uitgevoerd door verschillende beoordelingscommissies:

- Voor wens 1 en 2 is er een beoordelingscommissie van totaal 3 personen die werkzaam zijn bij verschillende onderdelen van Deelnemer;
- Voor wens 3 is er een beoordelingscommissie van totaal 3 personen, die werkzaam zijn bij verschillende onderdelen van Deelnemer.

De beoordelaars zijn werkzaam in verschillende functies en zijn materie-/ervaringsdeskundigen ter zake het onderwerp van de wens die zij beoordelen. De namen van de beoordelaars worden niet vrijgegeven.

3.2 Beoordelingssystematiek

Bij de beoordeling van ieder van de wensuitwerkingen wordt een score toegekend in de vorm van een rapportwaardering. De hoogte van de score hangt af van de mate waarin en/of de wijze waarop Inschrijver in de wensuitwerking invulling geeft aan het gevraagde per wens.

De beoordeling van een wensuitwerking vindt voor elk van de drie wensen plaats in twee stappen:

Stap 1: Ieder lid van de beoordelingscommissie beoordeelt individueel iedere wensuitwerking. Ieder lid kent hierbij per wens een rapportwaardering toe aan de uitwerking.

Stap 2: Na deze individuele beoordelingen vindt een plenaire sessie plaats met alle leden van de beoordelingscommissie. Deze plenaire sessie wordt gehouden onder begeleiding van een senior-adviseur Europees aanbesteden van het IUC DJI, die tevens de inachtneming van het beoordelingskader bewaakt.

In deze plenaire sessie worden de individuele scoreresultaten besproken en komt de beoordelingscommissie voor iedere wensuitwerking tot een gezamenlijk oordeel dat leidt tot een rapportwaardering. Uitsluitend de rapportwaarderingen zoals vermeld in de onderstaande tabel kunnen worden toegekend. Voor iedere wensuitwerking zal het bij de toegekende rapportwaardering behorende wegingspercentage worden vermenigvuldigd met het maximumaantal te behalen punten voor de betreffende wensuitwerking. Dit leidt tot een puntenscore per afzonderlijke wensuitwerking.

Een in een gunningsbeslissing opgenomen motivering van de behaalde score ziet uitsluitend op de beoordeling waartoe de beoordelingscommissie in zijn geheel is gekomen.

Voorbeeld: Indien de beoordelingscommissie voor de wensuitwerking voor wens 3 komt tot een rapportwaardering van een voldoende, dan leidt dat tot een score van $60\% \times 150$ (zijnde het maximumaantal te behalen punten voor wens 3) = 90 punten voor de wensuitwerking voor deze wens.

De voor een wensuitwerking toe te kennen mogelijke rapportwaarderingen en het daarbij behorende toe te kennen percentage van het maximaal te behalen punten, is weergegeven in onderstaande tabel.

Rapportwaardering	Percentage van het maximaal te behalen aantal punten
<p>Onvoldoende Er wordt niet ingegaan op alles wat in de vraagstelling staat.</p>	0%
<p>Matig Er wordt ingegaan op alles wat in de vraagstelling staat. De beoordelingscommissie vindt echter de wensuitwerking niet (op alle onderdelen) concreet en niet (op alle onderdelen) uitvoerbaar. De beoordelingscommissie vindt alles bij elkaar genomen het aangeboden niet (voldoende) doeltreffend.</p>	40%
<p>Voldoende Er wordt ingegaan op alles wat in de vraagstelling staat. De beoordelingscommissie vindt echter de wensuitwerking niet (op alle onderdelen) concreet of niet (op alle onderdelen) uitvoerbaar. De beoordelingscommissie vindt alles bij elkaar genomen het aangeboden niet volledig doeltreffend.</p>	60%
<p>Goed Er wordt ingegaan op alles wat in de vraagstelling staat. De beoordelingscommissie vindt de wensuitwerking concreet en uitvoerbaar. De beoordelingscommissie vindt alles bij elkaar genomen het aangeboden doeltreffend, maar niet optimaal.</p>	80%
<p>Uitstekend Er wordt ingegaan op alles wat in de vraagstelling staat. De beoordelingscommissie vindt de wensuitwerking concreet en uitvoerbaar. De beoordelingscommissie vindt alles bij elkaar genomen het aangeboden zeer doeltreffend.</p>	100%

Tabel 1: Rapportwaardering

NB. De door Inschrijvers behaalde scores voor Tariefstelling worden pas bekendgemaakt aan de beoordelaars van de wensuitwerking nadat de beoordeling van de wensuitwerking is afgerond.